

PUBLIC

Tout intermédiaire d'assurance, collaborateur travaillant sur le marché des professionnels : chargé de clientèle Entreprise, chargé de compte, gestionnaire sinistres, etc.

PRÉREQUIS

Avoir suivi la formation « Découverte de l'assurance Transport » ou avoir acquis un peu d'expérience sur les risques IARD Entreprise.

**OBJECTIFS
OPÉRATIONNELS**

Dans le cadre de la distribution des produits d'assurance :

- 1) Comprendre et analyser les besoins d'un client professionnel du transport ;
- 2) Expliquer les garanties des contrats d'assurance RC TPM en vue de présenter à ses clients les offres d'assurance correspondantes.

FORMATEUR

Expert du domaine ayant une véritable pratique du terrain.

CONSULTEZ NOTRE PROCÉDURE D'ACCUEIL
DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

**PROGRAMME****1. Introduction**

- Les enjeux commerciaux
- Le transport routier, un mal nécessaire...

PARTIE I – UN PEU DE THÉORIE...**2. L'organisation opérationnelle du transport : au cœur de l'exploitation !**

- L'affrètement / la sous-traitance
- La messagerie / le groupage
- La conteneurisation et le transport combiné
- Le cabotage
- Le ferroutage

3. Le contrat de transport et la Responsabilité Civile Contractuelle du transporteur

- Rappel des mécanismes de la responsabilité
- Lecture commentée d'une lettre de voiture

4. Le contrat d'assurance de la RC des Professionnels du Transport Terrestre

- L'articulation des garanties RC à travers des cas concrets de sinistres :
 - Rupture de la chaîne de froid
 - Erreur de dépotage
 - Heurt de pont
- Les points de vigilance :
 - Quelles sont les activités à déclarer ?
 - Pour quelle territorialité ?
 - La nature des marchandises transportées ?
 - Pour quel montant de capital garanti ?
 - Les pièges des cahiers des charges
- L'articulation des garanties entre le contrat RC TPM et les contrats DAB et AUTO

PARTIE II – DE LA THÉORIE A LA PRATIQUE**5. Comment appréhender les besoins en assurance d'un transporteur sur ses risques RC ? Concevoir une proposition d'assurance RC TPM**

- Quelles sont les informations dont j'ai besoin pour faire une proposition ?
- Où les trouver ?
- Comment mettre en forme ces informations ?
- Restitution / Débriefing

6. Comprendre le contrat d'assurance RC TPM : « le jeu des 10 erreurs »

- Analyse de documents : une proposition et le projet de contrat RC TPM correspondant
- Restitution / Débriefing

7. Développer son argumentaire de vente : contrer les objections d'un client Transporteur face à une offre d'assurance RC

- Jeu de rôle : Client-Transporteur / Intermédiaire d'assurance
- Débriefing

8. Que faire en cas de sinistre ?

- Procédure de traitement des litiges en transport routier national
 - Livraison avec avarie/manquant
 - Refus de marchandises pour avarie/manquant
 - Perte totale Retard
- Les cas de refus de garantie ou d'incompréhension avec l'assureur RC TPM

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Exposés à partir d'un diaporama suivis de questions-réponses et d'échanges avec les participants
- Réalisation de cas pratiques, échanges d'expériences
- Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques
- Questionnaire de satisfaction à chaud complété par chacun à l'issue du stage
- Questionnaire d'évaluation à froid complété par chacun entre 2 et 3 mois après le stage

Qualiopi
processus certifié

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE